



Kryteria Jakości Trusted Shops

Znak jakości Trusted Shops przyznawany jest sklepom internetowym od ponad 20 lat. Jeśli sprzedawca spełnia kryteria jakości, a tzw. wskaźniki jakości mieszczą się w wymaganym zakresie, otrzymuje znak jakości. Decydującą rolę odgrywają również opinie kupujących. Znak jakości Trustmark jest wyróżnieniem, którego nie można kupić i które w sposób wizualny pokazuje, że wymienione kryteria zostały spełnione.

Oprócz pierwszego audytu stale kontrolujemy przestrzeganie wskaźników jakości. Jeśli zauważymy, że wskaźniki jakości nie są spełnione średnio w ciągu ostatnich 30 dni i nie znajdziemy rozwiązania, wycofujemy znak jakości ze sklepu.

Każdy sklep internetowy z ważnym znakiem jakości Trusted Shops spełnia następujące kryteria:

Zweryfikowana tożsamość

Na początku współpracy sprawdzamy podmiotowość firmy, a także jej wiarygodność kredytową. Wiarygodność kredytową monitorujemy również na bieżąco.

Aktywna Ochrona Kupującego

Znak jakości przyznajemy tylko tym sklepom, do których jesteśmy przekonani. Nawet jeżeli coś poszłoby nie tak, gwarantujemy [Ochronę Kupującego](#). Oznacza to, że każde opłacone zamówienie w tym sklepie jest zabezpieczone finansowo. Każdy sklep internetowy posiadający nasz znak jakości oferuje klientom Ochronę Kupującego za pomocą tzw. technologii Trustbadge®.

Przyjazne dla konsumenta doświadczenie zakupowe

Realizujemy zamówienia testowe, analizując doświadczenie zakupowe:

- Czy **przetwarzanie danych jest bezpieczne i w pełni zaszyfrowane**?
- Czy **w sklepie dostępny jest jasny proces odstąpienia od umowy i rozsądne warunki realizacji tego uprawnienia** z co najmniej 14-dniowym terminem na odstąpienie? Czy informacje o tym, jak anulować zamówienie i gdzie zwrócić towar, są łatwe do znalezienia? Czy sprzedawca informuje o tym kto ponosi koszty zwrotu towaru a także o tym, czy określone kategorie produktów lub usług są wyłączone z możliwości odstąpienia od umowy?
- Czy **informacje o sprzedawcy i jego dane kontaktowe** (co najmniej jedna forma kontaktu) są łatwe do znalezienia?
- Czy oferowane produkty, teksty i zdjęcia nie naruszają katalogu wykluczeń Trusted Shops (np. broń lub nielegalny hazard)?
- Czy **ceny i wszystkie składniki cenowe** są wyświetlane w sposób przejrzysty?
- Czy **koszty wysyłki** są wskazane w sposób transparentny?
- Czy **czas dostawy/wykonania usługi** jest jasno określony?
- Czy **grupa docelowa** jest jasno wskazana, np. przy sprzedaży B2B?
- Czy **proces składania zamówienia jest przejrzysty i zrozumiały**? Czy wszystkie produkty i usługi, ich ceny i dodatkowe koszty, koszty wysyłki i wszystkie inne informacje dotyczące zamówienia są jasno i zrozumiale podsumowane na stronie zamówienia? Czy przycisk kończący zamówienie jest jednoznacznie opisany?
- Czy **potwierdzenie zamówienia** jest wysyłane niezwłocznie pocztą elektroniczną z dokładną i zrozumiałą listą zamówionych produktów, cenami, ewentualnymi kosztami dodatkowymi i kosztami wysyłki?

Każdy sklep internetowy spełnia średnio w ciągu ostatnich 30 dni trzy następujące wskaźniki jakości:

4,0 gwiazdki w opiniach Trusted Shops

Zebrane opinie nie mogą spaść poniżej średniej oceny 4 gwiazdek. Codzienny monitoring uwzględnia nie tylko ostatnie 30 dni, ale również ostatnie 12 miesięcy.

Sprawna komunikacja z klientami

Sklep internetowy musi odpowiedzieć na co najmniej 95% zapytań dotyczących Ochrony Kupującego w ciągu pięciu dni za pośrednictwem systemu Trusted Shops, aby móc wyświetlać znak jakości.

Zamówienia wolne od sporów

Z perspektywy kupującego, zamówienia powinny przebiegać bezproblemowo. Dlatego przez cały okres naszej współpracy monitorujemy, jak często konsumenci korzystają z Ochrony Kupującego. Jeśli co najmniej 95% wszystkich zamówień zostanie zrealizowanych bez żądania zwrotu pieniędzy, znak jakości pozostaje aktywny.